

Internet en het buitengebied in Haaksbergen

Uitslag eerste peiling van het Haaksbergenpanel

24 mei 2007

In deze nieuwsbrief worden de resultaten van de eerste peiling van het Burgerpanel Haaksbergen besproken. In april 2007 is aan 4000 inwoners van de gemeente Haaksbergen een brief gestuurd, samen met een externe vragenlijst over het imago van de gemeente. In totaal hebben 198 mensen de vragenlijst ingevuld. De vragenlijst had drie hoofdonderwerpen: digitale dienstverlening door de gemeente via de website, RTV Sarnet en het buitengebied van Haaksbergen. Omdat mannen en ouderen oververtegenwoordigd zijn in de steekproef zijn de antwoorden herwogen naar leeftijd en geslacht. Hierdoor vormt de steekproef toch een representatieve afspiegeling van de bevolking van de gemeente Haaksbergen.

Belangrijkste resultaten

11 procent van de panelleden gebruikt de website wekelijks of vaker, met name privé. Tweevijfde vindt makkelijk wat men zoekt.

De informatie voldoet in de helft van de gevallen aan de verwachtingen van de panelleden. Eenvijfde antwoordt negatief.

Men is tevreden over de leesbaarheid en de snelheid van de website. De panelleden zijn het minst tevreden over de navigatie.

Vooraf de mogelijkheid tot het online indienen van een klacht vinden de panelleden belangrijk, verder wil men online documenten of uittreksels kunnen aanvragen en informatie over evenementen en toerisme op de site zien.

Vrijwel iedereen vindt een website een goede vorm van dienstverlening. De helft vindt de informatie op de site actueel en een kwart vindt de informatie compleet.

Als rapportcijfer krijgt de website een 6,7.

Viervijfde van de panelleden kent RTV Sarnet, tweevijfde kijkt wel eens naar de televisie of kabelkrant via RTV Sarnet en minder dan eenderde luistert wel eens naar een radiouitzending.

Bijna 70 procent van de panelleden komt wekelijks of vaker in het buitengebied, vooral om recreatief te fietsen, wandelen of de hond uit te laten.

Men is zeer te vreden over de fiets- en wandelmogelijkheden en het groen in het buitengebied. De panelleden zijn minder te spreken over de afwezigheid van zwerfvuil.

De panelleden willen dat het buitengebied blijft zoals het nu is; groen en toegankelijk. Men wil niet teveel nieuwbouw in het gebied. Zwerfvuil en grootschalige landbouw worden als de grootste problemen voor het buitengebied gezien.

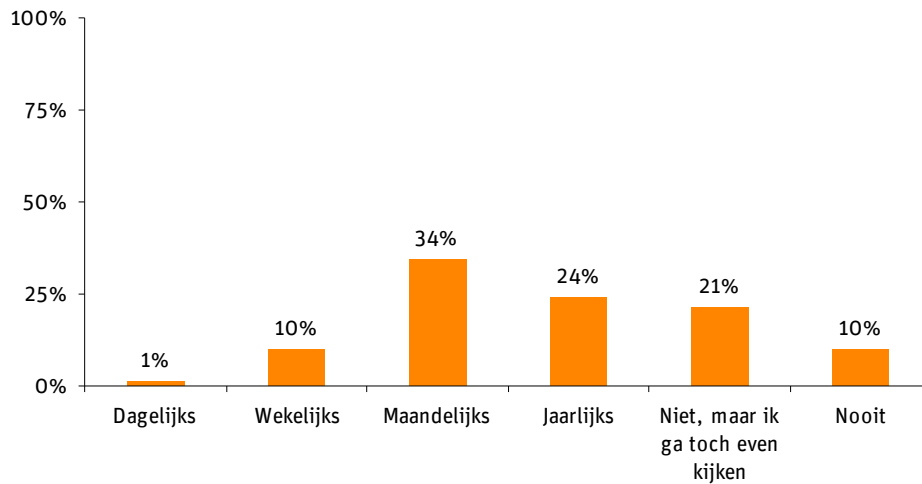
Een op de tien panelleden gebruikt de site wekelijks of vaker

De website van de gemeente wordt door 11 procent van de panelleden wekelijks of vaker gebruikt. Een op de tien panelleden gebruikt de site nooit. Meer dan tweederde (69 procent) gebruikt de site tenminste een keer per jaar. Een op de vijf respondenten (21 procent) is naar aanleiding van de vragenlijst toch op de site gaan kijken (figuur 1).

Driekwart van de panelleden (73 procent) gebruikt de site privé, 5 procent alleen zakelijk en 21 procent zowel zakelijk als privé (niet in figuur meengenomen).

Figuur 1

Hoe vaak maakt u gebruik van de website van de gemeente? (n=196)

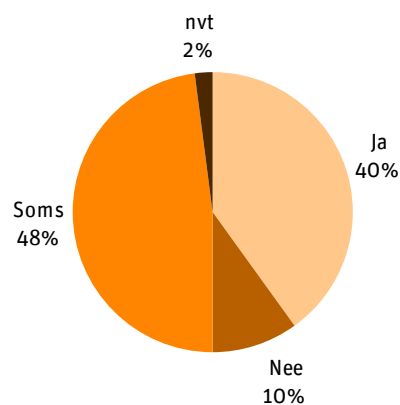


Tweevijfde vindt makkelijk wat men zoekt

Op de vraag: 'vindt u makkelijk wat u zoekt' antwoordt tweevijfde (40 procent) van de panelleden bevestigend. Bijna de helft (48 procent) vindt 'soms' wat men zocht en een op de tien panelleden geeft aan de gewenste informatie niet te kunnen vinden (figuur 2).

Figuur 2

Kunt u gemakkelijk vinden wat u zoekt? (n=136).

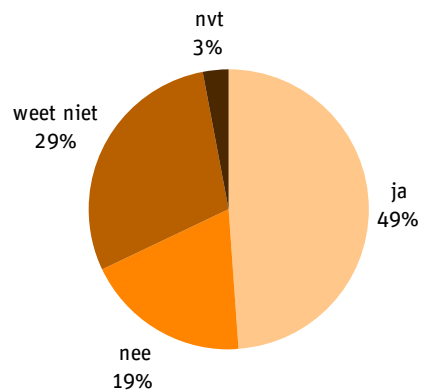


Helft vindt dat de informatie aan de verwachtingen voldoet

In de helft van de gevallen (49 procent) voldoet de informatie op de website aan hetgeen de panelleden verwachten aan te treffen. Een op de vijf (19 procent) heeft andere verwachtingen van de site. Bijna eenderde (29 procent) geeft aan het antwoord op deze vraag niet te weten (figuur 3).

Figuur 3

Voldoet de informatie aan datgene dat u verwacht aan te treffen? (n=175).

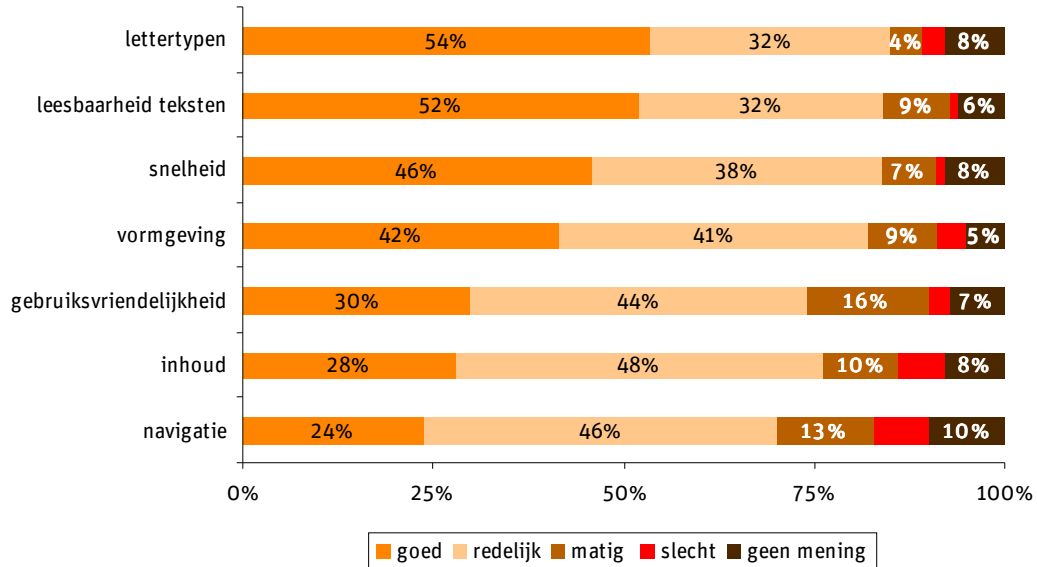


Leesbaarheid van de site goed, navigatie minder

De panelleden konden over een aantal aspecten van de site aangeven of ze deze goed, redelijk, matig of slecht vonden (figuur 4). De gebruikte lettertypen en de algemene leesbaarheid van de site worden het best gewaardeerd met respectievelijk 54 en 52 procent goed. De navigatie wordt met 24 procent goed minder gewaardeerd. Een op de vijf panelleden vindt de navigatie van de site matig of slecht. Drie op de tien vindt de gebruiksvriendelijkheid van de site goed, 44 procent redelijk. Bijna de helft (46 procent) is tevreden over de snelheid van de site, samengenomen met het percentage 'redelijk' is dit 84 procent.

Figuur 4

Stellingen over gebruikaspecten website (nmax=172).



Veel gemeentelijke producten en diensten moeten online bereikbaar zijn

De panelleden zijn van mening dat veel gemeentelijke diensten ook via internet aangeboden moeten worden. Het vaakst genoemd wordt het online kunnen indienen van een klacht (83 procent), meldingen over afval of schade (76 procent) en het aanvragen van een uittreksel, akte of verklaring (eveneens 76 procent). Men vindt informatie over evenementen (81 procent) en toerisme (73 procent) ook belangrijke onderdelen die niet op een gemeentelijke website mogen ontbreken.

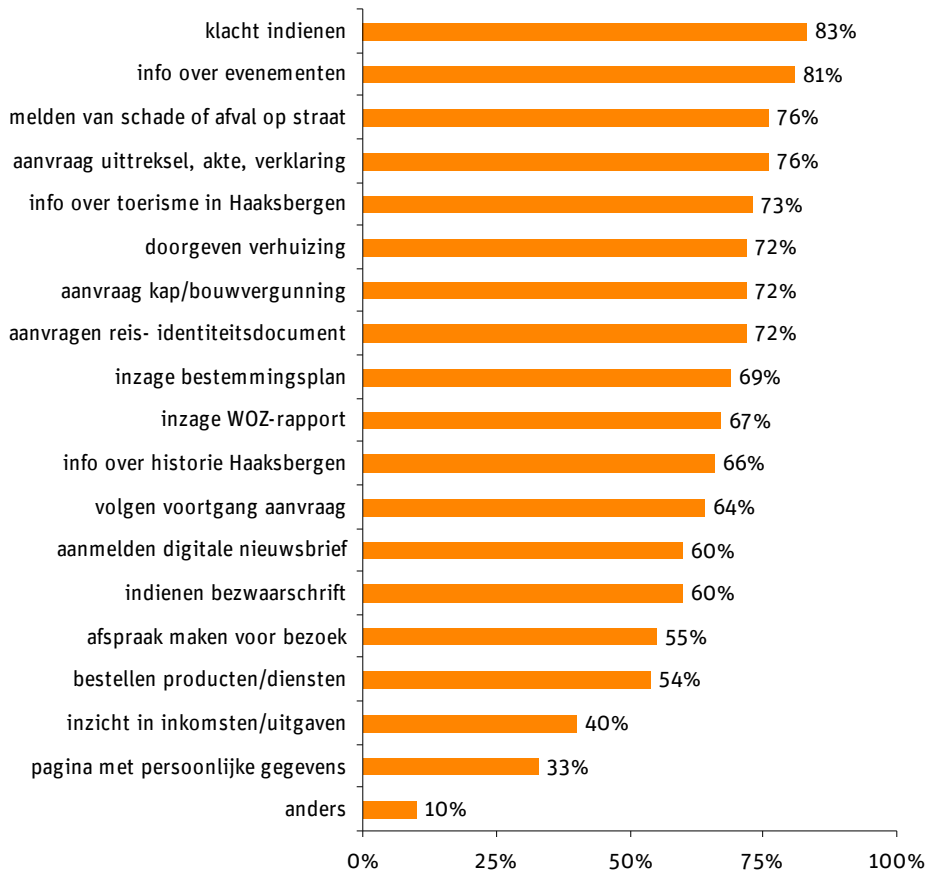
Aanvragen van kap- of bouwvergunningen en reis- en identiteitsdocumenten wordt door bijna driekwart (72 procent) van de panelleden genoemd.

Minder vaak genoemd worden enkele interactieve diensten en services: 55 procent wil via internet een afspraak kunnen maken voor een bezoek of online andere producten en diensten bestellen. Eenderde van de panelleden heeft behoefte aan een pagina met persoonlijke gegevens.

Een op de tien panelleden noemt tenslotte nog iets anders. Hier werd onder meer genoemd: een link naar (de sites van) sport- en recreatieverenigingen in de gemeente, verslagen van vergaderingen van de gemeenteraad en de tarieven en leges die voor verschillende documenten en uittreksels in rekening worden gebracht.

Figuur 5

Wat mag er volgens u niet ontbreken op een gemeentelijke website? (n=178).



Website is een goede vorm van dienstverlening, panelleden geven een 6,7

De panelleden geven de website van de gemeente Haaksbergen gemiddeld een 6,7. Minder dan 10 procent gaf een onvoldoende. Het hoogst gegeven cijfer was een 8, het laagste cijfer een 4.

Tenslotte is een aantal stellingen over de informatievoorziening over de website aan de panelleden voorgelegd. Vrijwel iedereen (96 procent) vindt een gemeentelijke website een goede vorm van dienstverlening. Bijna tweederde (63 procent) vindt de aangeboden informatie betrouwbaar, minder dan de helft (46 procent) vindt de informatie ook actueel.

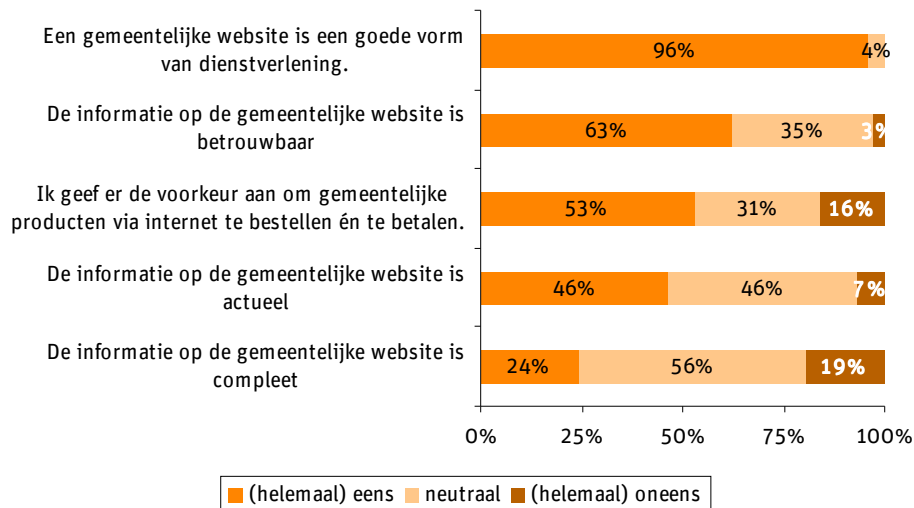
Een krappe meerderheid van de inwoenrs (53 procent) wil gemeentelijke producten en diensten via internet bestellen en betalen, 31 procent is neutraal en 16 procent lijkt toch de voorkeur te geven aan bijvoorbeeld een bezoek aan de publieksbalie om producten af te nemen.

De panelleden zijn het minst te spreken over de compleetheid van de site. Minder dan een kwart (24 procent) vindt de informatie op de site compleet. Meer dan de helft (56 procent) is neutraal en 19 procent vindt dat er daadwerkelijk meer informatie op de site moet komen (figuur 6).

In een open vraag kon aangegeven worden wat men miste op de site van de gemeente. Hier werd onder meer ook 'een goede navigatie' genoemd. Ook bij deze vraag noemen meerdere panelleden links naar sport- en recreatieverenigingen. Andere genoemde onderwerpen zijn ontwikkelingen in nieuwe woonwijken, een evenementenkalender en informatie over het ophalen van vuilnis.

Figuur 6

Stellingen over informatie via de website (nmax=176).

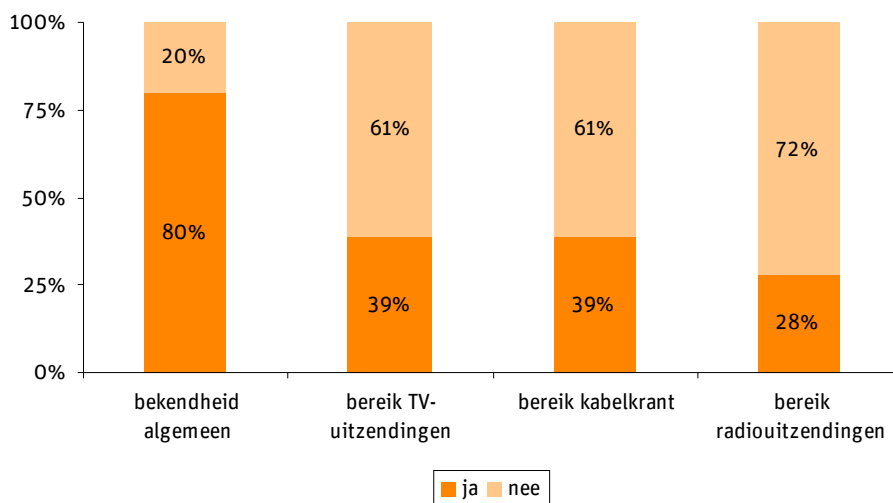


Viervijfde kent RTV Sternet, tweevijfde of minder kijkt of luistert wel eens

Het grootste deel van de panelleden van Haaksbergen (80 procent) kent de lokale televisie- en radiozender RTV Sternet. Het daadwerkelijke bereik van RTV Sternet ligt de helft lager. Tweevijfde (39 procent) bekijkt de kabelkrant of de televisie-uitzendingen wel eens en 28 procent luistert wel eens naar een radiouitzending van RTV Sternet (figuur 7).

Figuur 7

Bekendheid en bereik RVT Sternet (n=185 tot n=196).



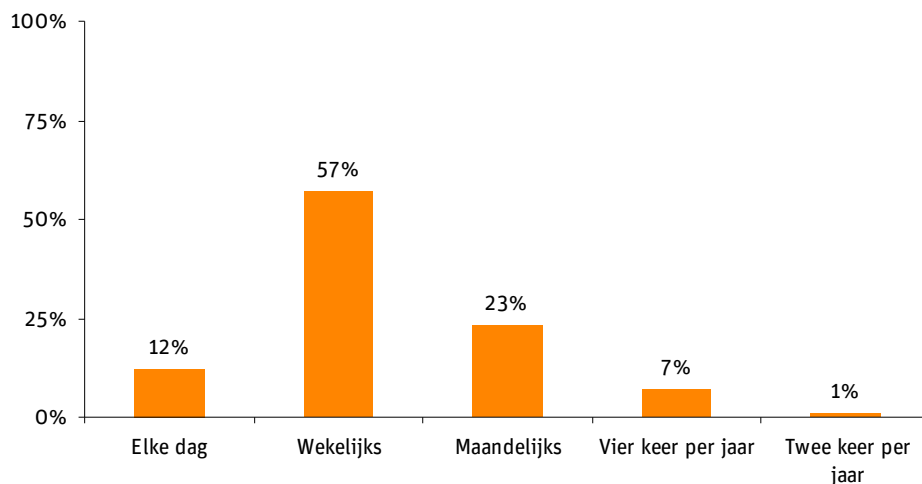
Zeven op de tien panelleden komt wekelijks of vaker in het buitengebied

Een op de zes paneldeelnemers (17 procent) geeft aan op dit moment in het buitengebied van Haaksbergen te wonen, 7 procent heeft er voorheen gewoond.

Bijna zeventig procent van de panelleden komt wekelijks of vaker in het buitengebied, 12 procent van hen zelfs dagelijks. Een op de vier (23 procent) is maandelijks in het buitengebied (figuur 8).

Figuur 8

Hoe vaak komt u in het buitengebied?

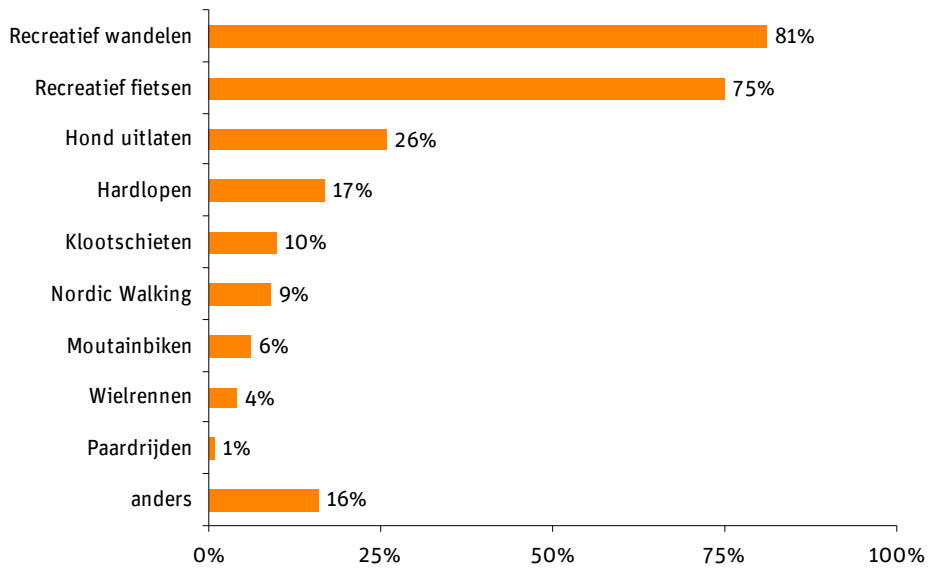


Buitengebied vooral bezocht voor recreatie

de panelleden bezoeken het buitengebied vooral voor recreatieve doeleinden, wandelen (81 procent), fietsen (76 procent) en de hond uitlaten (26 procent) worden het vaakst als bezoeken genoemd. De meer sportieve activiteiten hardlopen (17 procent), klootschieten (10 procent) en Nordic Walking (9 procent) volgen op enige afstand. Een op de zes panelleden (16 procent) noemt nog een andere bezoeken. Woon- werkverkeer en familiebezoek worden hier het vaakst genoemd.

Figuur 9

Voor welke doelen heeft u het buitengebied de afgelopen twaalf maanden bezocht? (n=161)

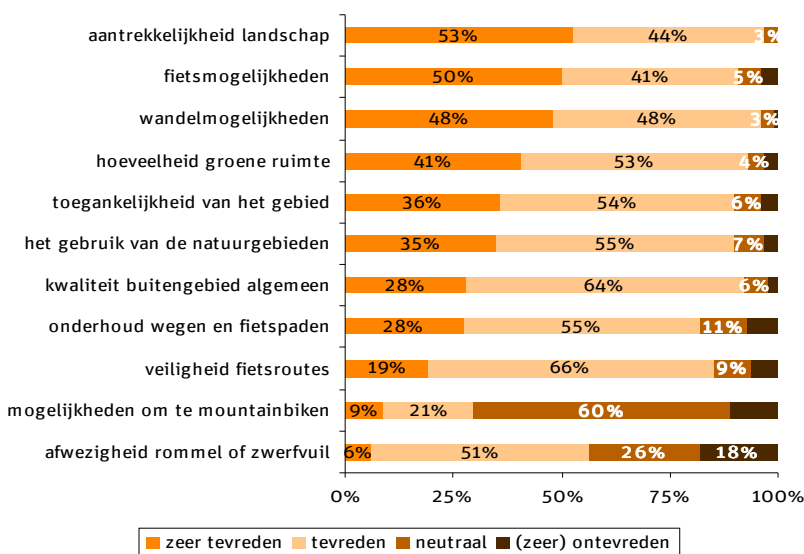


Panelleden tevreden over kwaliteit buitengebied, niet over afwezigheid zwerfvuil

De panelleden is gevraagd hoe tevreden zij zijn over een aantal aspecten en voorzieningen in het buitengebied. Het meest tevreden is men over de aantrekkelijkheid van het landschap (97 procent), het groen (94 procent) en de fiets- en wandelmogelijkheden. Meer dan negen op de tien panelleden (92 procent) is (zeer) tevreden over de kwaliteit van het buitengebied in het algemeen. Ook het onderhoud van wegen en fietspaden en de veiligheid van de fietspaden halen hoge percentages. Het minst tevreden zijn de panelleden over de mogelijkheden om te mountainbiken (30 procent). Meer dan de helft van de panelleden (56 procent) is tevreden over de afwezigheid van zwerfvuil.

Figuur 10

Tevredenheid aspecten buitengebied (n=173 tot n=197).



Buitengebied over 30 jaar groen en toegankelijk

In een open vraag konden de panelleden aangeven hoe zij het buitengebied over 20 tot 30 jaar zien. De meest genoemde trefwoorden zijn 'groen' 'toegankelijk' en in variaties 'hetzelfde als nu'. De panelleden willen geen grote veranderingen. Ook werd nog genoemd: 'niet teveel woningbouw' en het schoner houden van het gebied, er ligt nu volgens meerdere panelleden veel zwerfvuil. Enkele panelleden willen minder zomerhuisjes en minder ruimte voor ATB (mountainbiken).

Men wil met name het Buurzerzand en het Haaksbergerveen behouden (door 93 procent of meer genoemd). Viervijfde noemt de Twentse boerderijen. Iets meer dan de helft (54 procent) wil dat het agrarisch gebied behouden blijft. Een op de acht panelleden (13 procent) noemt iets anders. Hier worden onder meer 'de dorpen' en de waterloop (singels en het Buurser meer) genoemd.

Panelleden willen minder bebouwing

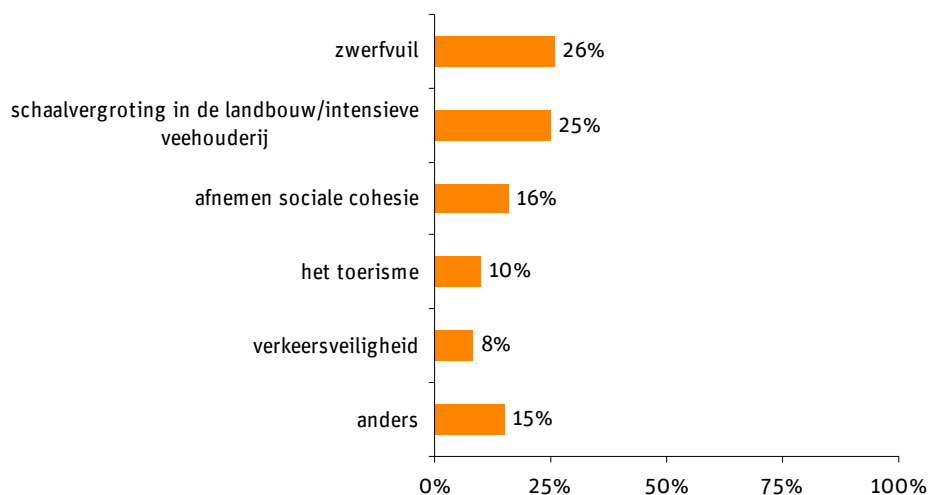
Ook kon men aangeven wat er in het buitengebied veranderd moet worden om het gebied zich verder te kunnen laten ontwikkelen. Veel panelleden noemen het stoppen of niet verder gaan met bebouwing in het gebied (zowel huizen als bedrijven). Anderen willen het buitengebied toegankelijker maken door meer parkeerplaatsen aan te leggen. Weer andere panelleden willen juist 'minder autopaden' en de natuur 'meer haar gang laten gaan'. Een zeer concrete maatregel die meerdere panelleden noemen is het plaatsen van meer afvalbakken.

Zwerfvuil en schaalvergroting in de landbouw meest genoemde problemen

Op de vraag 'wat vindt u het grootste probleem voor het landelijk gebied' noemt 26 procent van de panelleden 'zwerfvuil', op de voet gevolgd door schaalvergroting in de landbouw/intensieve veehouderij (25 procent). De afname van sociale cohesie wordt door 16 procent van de panelleden als een probleem gezien. Toerisme wordt door 10 procent genoemd. Onder 'anders' (15 procent) noemde men onder meer verstedelijking, toename van nieuwbouw en de industrieterreinen.

Figuur 11

Wat is volgens u het grootste probleem van het landelijk gebied? (n=190).



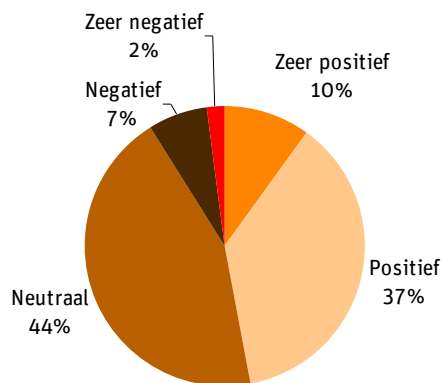
Helft panelleden vindt aanstelling gebiedsmakelaar positief

De gemeente heeft een gebiedsmakelaar aangesteld om de ontwikkelingen voor en in het buitengebied in kaart te brengen. Het gaat zowel om toeristische als om sociaal-economische ontwikkelingen. De panelleden is gevraagd wat zij van de aanstelling van een gebiedsmakelaar vinden. Bijna de helft (47 procent) is (zeer) positief, een bijna evengroot percentage (44 procent) is neutraal. Weinig panelleden (9 procent) zijn uitgesproken negatief over de aanstelling van de gebiedsmakelaar.

In de toelichting werden onder meer genoemd: direct aanspreekpunt voor betrokkenen kan initiatieven ontplooiën, prima initiatief (positief), een gebiedsmakelaar moet zijn meerwaarde nog bewijzen (neutraal) en 'dat kost toch alleen maar geld' (negatief).

Figuur 12

Hoe staat u tegenover de aanstelling van een gebiedsmakelaar? (n=198).

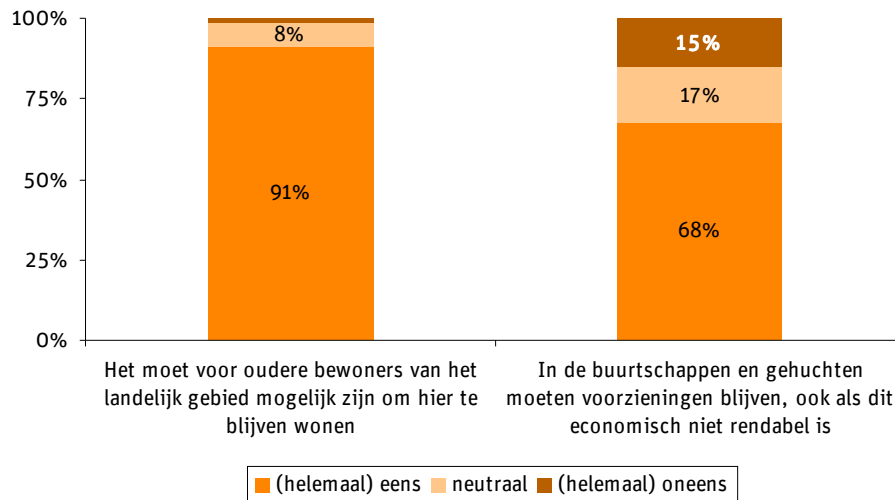


Ouderen moeten in het buitengebied kunnen blijven wonen

Tot slot is de panelleden een tweetal stellingen over het buitengebied voorlegd. Vrijwel iedereen (91 procent) vindt dat het mogelijk moet zijn dat ouderen in het buitengebied blijven wonen. Meer dan tweederde (68 procent) wil dat er voorzieningen in de buurtschappen blijven, ook als deze economisch niet rendabel zijn (figuur 13).

Figuur 13

Stellingen over voorzieningen buitengebied (n=195).



Verantwoording

In de tabel is het responsoverzicht gegeven. Er zijn 4.000 brieven verstuurd, tesamen met een onderzoek over het imago van de gemeente. Hierdoor is de respons lager dan normaal. In totaal hebben 198 panelleden de vragenlijst volledig ingevuld

peiling 1 Haaksbergenpanel

periode	April 2007
onderwerp	Internet, RTV Sternet, buitengebied Haaksbergen
aantal verstuurd brieven	4.000
respons	198
geslacht respondenten	man (57 procent), vrouw (43 procent)
leeftijd respondenten	16-29 (12%), 30-39 (22%), 40-54 (29%) 55 e.o (38%)

Uitgave:

I&O Research
Postbus 563
7500 AN Enschede
tel. (053) 4825000

Nummer: 2007/1

Opdrachtgever:

Gemeente Haaksbergen

Meer informatie:

Gijs Jan Visser